

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias Psicológicas
Licenciatura en Psicopedagogía



Influencia de la comunicación asertiva en el rol educativo del adolescente
(Artículo Especializado)

Rosa Elvira Vásquez Acuña

Guatemala, junio 2013

Influencia de la comunicación asertiva en el rol educativo del adolescente
(Artículo Especializado)

Rosa Elvira Vásquez Acuña (**Estudiante**)

Licda. Sonia Pappa Sosa (**Asesora**)

Licda. Sheyla Salguero (**Revisora**)

Guatemala, junio 2013

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD PANAMERICANA

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

M. Sc. Alba Aracely Rodriguez de González

Vicerrectora Académica y Secretaria General

M.A. César Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

Autoridades de la Facultad de Ciencias Psicológicas

Licenciada Julia Elizabeth Herrera Quiroz

Decana

UNIVERSIDAD PANAMERICANA DE GUATEMALA

Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría

Artículo Especializado

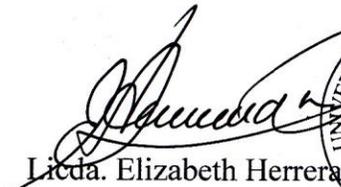
FACULTAD DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

ASUNTO: **Rosa Elvira Vásquez Acuña**,
Estudiante de la **Licenciatura en
Psicopedagogía** de esta Facultad solicita
autorización para realizar su **Artículo
Especializado** para completar requisitos
de graduación

DICTAMEN: 5 octubre 2,012

Después de haber estudiado el anteproyecto presentado a esta Decanatura para cumplir requisitos de egreso que es requerido para obtener el grado a nivel de Licenciatura en Psicopedagogía se resuelve:

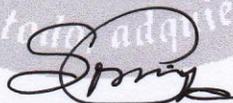
1. La solicitud hecha para realizar **Artículo Especializado** esta enmarcado dentro de los conceptos requeridos para egreso, según el reglamento académico de esta universidad.
2. Habiendo cumplido con lo descrito en el reglamento académico de la Universidad Panamericana en Artículo 9, (Inciso a al i).
3. Por lo antes expuesto, el (la) estudiante: **Rosa Elvira Vásquez Acuña**, recibe la aprobación para realizar su Artículo Especializado.


Licda. Elizabeth Herrera
Decana



UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE CIENCIAS PSICOLOGICAS,
Guatemala cinco de octubre del dos mil doce.-----

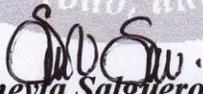
En virtud de que el Artículo Especializado con el tema: **“Influencia de la Comunicación Asertiva en el Rol Educativo del Adolescente”**. Presentada por el (la) estudiante: **Rosa Elvira Vásquez Acuña**, previo a optar al grado Académico de **Licenciatura en Psicopedagogía**, cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente.



Licda. Sonia Pappa Sosa
Asesora

UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE CIENCIAS PSICOLOGICAS,
Guatemala cinco de octubre del dos mil doce.-----

En virtud de que el Artículo Especializado con el tema: **“Influencia de la Comunicación Asertiva en el Rol Educativo del Adolescente”**. Presentada por el (la) estudiante: **Rosa Elvira Vásquez Acuña**, previo a optar al grado Académico de **Licenciatura en Psicopedagogía**, cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente.


Licda. Sheyla Salguero de Noriega
Revisora

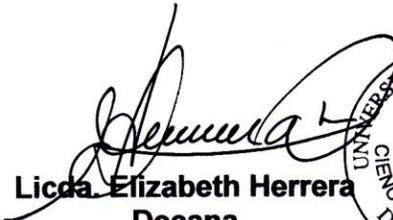


UNIVERSIDAD
PANAMERICANA

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE CIENCIAS PSICOLOGICAS, Guatemala a los cinco días del mes de octubre del dos mil doce. _____

En virtud de que el Artículo Especializado con el tema: "Influencia de la Comunicación Asertiva en el Rol Educativo del Adolescente". Presentada por el (la) estudiante: Rosa Elvira Vásquez Acuña, previo a optar grado académico de Licenciatura en Psicopedagogía, reúne los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, y con el requisito de Dictamen del Asesor (a)-Tutor (a) y Revisor, se autoriza la impresión del informe final de Artículo Especializado.


Licda. Elizabeth Herrera
Decana
Facultad de Ciencias Psicológicas



Nota: Únicamente la autora es la responsable del contenido del presente artículo especializado –
Ciudad de Guatemala, 2013

Contenido

Resumen	i
Introducción	ii
1. Comunicación	1
1.1 Proceso de la comunicación	2
1.2 Niveles de la comunicación	3
1.3 Barreras de la comunicación	3
2. Asertividad	4
2.1 Conceptos básicos	5
2.2 Características de la asertividad	6
2.3 Tabla de derechos asertivos	7
2.4 Comunicación asertiva	8
3. Adolescencia	9
3.1 Desarrollo cognoscitivo	9
3.1.1 Aspectos de la maduración cognoscitiva	10
3.1.2 Aspectos de maduración en el pensamiento del adolescente	11
3.2 Desarrollo Psicosocial en la adolescencia	12
3.2.1 Búsqueda de identidad	12
3.2.2 Estatus de identidad	12
4. Distintas formas de comunicación	13
4.1 Pasivo	14
4.2 Agresivo	14
4.3 Manipulador	15
4.4 Asertivo	15
5. Aplicación del Análisis Transaccional en una comunicación asertiva	16
5.1 Teoría de la comunicación según el análisis transaccional	16
5.2 Tipos de transacciones	17
6. Los nuevos adolescentes: su comunicación	22
6.1 Comunicación asertiva en la familia	23

6.2 Lo que los padres deben saber sobre sus hijos adolescentes	24
6.3 Importancia de la comunicación en el hogar	25
6.4 Compartir para comprendernos	25
6.5 La comunicación asertiva y sus consecuencias en la relación: profesor – alumno	26
7. La Mediación Pedagógica como opción para la comunicación asertiva	28
7.1 Disciplina asertiva dentro del salón de clases con los adolescentes	29
8. Conclusiones	31
9. Consideraciones finales	32
10. Referencias	33

Resumen

El presente artículo especializado pretende tener un enfoque original de la influencia de la comunicación asertiva en la adolescencia en un entorno familiar y educativo.

Así mismo da a conocer recomendaciones, reflexiones y algunas posibles formas de actuación que pueden ayudar a orientar a los adolescentes.

Tanto a los padres de familia como a los docentes les hace falta fomentar bases concretas de comunicación asertiva con los adolescentes promoviendo valores y patrones de conducta que moldeen sus actitudes dentro del hogar, las aulas y por supuesto la sociedad, no olvidando que es responsabilidad primordial del adulto la formación y preparación de los jóvenes para incluirlos proactivamente a la sociedad.

Así mismo, se hace imprescindible una labor educativa diferenciada dirigida a trabajar con los adolescentes para desarrollar cualidades y sentimientos morales; explotar las cualidades positivas de la personalidad, establecer un sistema de relaciones y de comunicación que propicie la adaptación, autovaloración, autoconciencia y la autodeterminación de los adolescente para lograr un desarrollo adecuado de su personalidad.

Una herramienta eficaz que deben utilizar los profesores del nivel medio para su trabajo con adolescentes son las técnicas de comunicación asertiva. Por ello es necesario su conocimiento y puesta en práctica con rigor científico, las mismas permiten obtener valiosa información acerca de las características y cualidades de la personalidad, acercarse al mundo de sus intereses, principales motivaciones, sus sueños, fantasías, aspiraciones profesionales y sus inquietudes.

Palabras Clave: Comunicación. Asertividad. Adolescencia. Rol educativo. Herramientas eficaces.

Introducción

Conforme pasa el tiempo los sistemas de comunicación han avanzado a pasos agigantados, durante la adolescencia estos procesos se ven afectados ya que el adolescente asume una forma diferente de manifestarse ante las orientaciones, reclamos, órdenes e imposiciones de los adultos; se rebelan ante ellos, desean decidir sobre lo que desean hacer o no, reclaman lo que consideran su derecho a actuar de manera independiente.

Es por ello que al interrelacionarse con el adolescente, los adultos deben establecer nuevas formas de diálogo, nuevos modos de ejercer influencia y orientación sobre ellos. Deben crearse condiciones y oportunidades que faciliten una comunicación asertiva con él o ella, eliminar las barreras que puedan entorpecer la comunicación, respetar las necesidades de los adolescentes, evitar las agresiones verbales o físicas, los padres deben esforzarse por crear un ambiente emocional afectivo y estable que contribuya al desarrollo armónico de su personalidad.

Se hace imprescindible una labor educativa diferenciada, dirigida a trabajar con los adolescentes para desarrollar cualidades y sentimientos morales; explotar las cualidades positivas de la personalidad del adolescente; establecer un sistema de relaciones y de comunicación que propicie la adaptación, autovaloración, autoconciencia y la autodeterminación de los adolescentes.

Un primer enfoque que se hace en este Artículo Especializado está basado en la corriente conductista ya que la mayoría de adolescentes manifiestan actitudes y comportamientos que revelan la poca o escasa comunicación asertiva que existe dentro de sus familias, reflejándolo dentro de los salones de clase y con una temática de “Investigación descriptiva y analítica” dicho documento se basa en varias fuentes de consulta y bibliografía de autores reconocidos que han escrito sobre tan importante tema de actualidad. Identificando cuales son las bases de una comunicación asertiva para la adolescencia, incluyendo la comunidad educativa tomando como punto principal la influencia de los padres de familia, la preparación académica de un docente y por supuesto la inmensa corriente de los medios de comunicación.

1. Comunicación

Aristóteles llamaba “Retórica” a lo que hoy se llama “comunicación”, la cuál se define como la búsqueda de “todos los medios de persuasión que se tiene al alcance”. Opinaba que la meta principal de la comunicación era la persuasión, es decir el intento que hace el orador en llevar a los demás a tener su mismo punto de vista. (1800)

En el siglo XVIII surgió una nueva escuela de pensamiento que se conoció con el nombre de Psicología de las facultades, esta escuela hacía una clara distinción entre el alma y la mente, atribuyendo diferentes facultades a cada una de estas. A finales de este siglo. Los conceptos de psicología han invadido su definición.

El dualismo “alma-mente” fue interpretado y tomado como base para dos propósitos, independientes entre sí de la comunicación. Uno de los objetivos era de naturaleza intelectual o cognoscitiva y el otro era de naturaleza emocional. Uno apelaba a la mente y el otro al alma.

De acuerdo con esta teoría, uno de los objetivos de la comunicación era informativo y persuasivo el primero se refería a la mente y el otro al alma y las emociones, las cuales servían de entretenimiento.

El objetivo básico de la comunicación es convertirse en agente efectivo; es decir, influir en los demás, en el mundo físico que lo rodea en sí mismo, de tal modo que la persona pueda convertirse en agente determinante y sentirse capaz de tomar decisiones, llegado el caso. “Las personas se comunican para influir y para afectar intencionalmente”. (Berlo, pp. 10-11 1981 - 1986).

La comunicación es un ente de interacción social; el arte de saber expresarse, tanto con palabras como con gestos, símbolos, señales entre otros. La comunicación es la base de relación de las personas. Entre el emisor y el receptor, existen barreras de comunicación que no permiten que se

comprenda con claridad el mensaje, este riesgo es particularmente cambiante hoy en día, debido a la intensidad y complejidad de la tecnología y su impacto en los seres humanos, principalmente en la adolescencia.

Se deben tener bien definidos el concepto de comunicación, elementos y su proceso debido a que esto determina el resultado de una comunicación asertiva, esto significa que cada persona debe adecuar las normas de comunicación en su grupo particular, ya que el grado de satisfacción o insatisfacción que se experimente depende de esta correcta comunicación.

1.1 Proceso de la comunicación

Diferentes autores consideran diferentes elementos que intervienen en el proceso de comunicación, a continuación se presentan algunos.

Retomando la retórica de Aristóteles se considerarán tres componentes en la comunicación:

- a) El orador
- b) El discurso
- c) El auditorio

Cada uno de estos elementos es necesario para la comunicación y se puede traducir para el estudio con estas tres variables:

- a) La personas que hablan
- b) El discurso que pronuncia
- c) La persona que escucha

Shannon – Weaver considera que los componentes de la comunicación incluyen:

- a) Una fuente
- b) Un transmisor
- c) Una señal
- d) Un receptor

e) Un destino.

Si por fuente se entiende al orador, por señal el discurso y por destino el escucha se tiene el modelo aristotélico, mas el transmisor que envía el mensaje original y receptor que lo capta para hacer llegar al destinatario. (Berlo, 1986)

1.2 Niveles de comunicación

La comunicación no solo se produce mediante los contenidos de los mensajes: en el momento de transmitir una información, siempre se transmite también algo del trasfondo emocional. En la comunicación verbal no existe un mensaje de información pura, la comunicación a nivel de las relaciones y emociones, es algo subconsciente que se expresa sólo en el tono de la voz y en las expresiones no verbales, esos mensajes siempre se acompañan con gestos, expresiones faciales y otras manifestaciones sutiles que no necesariamente corresponden con una comunicación verbal. A las personas receptoras les corresponde después descifrar e interpretar el conjunto de palabras y señales no verbales.

Se puede utilizar la imagen de una montaña de hielo flotante (*iceberg*) para visualizar los diferentes niveles de comunicación; la parte de los contenidos o del asunto es la visible, o mejor dicho lo que se escucha; mientras la parte inferior del *iceberg*, la que permanece oculta bajo el agua, es ocho veces más grande, pero invisible. Allí están todos los antecedentes emocionales de las personas (preocupaciones, alegrías, cansancio, confianza, inseguridad, entre otros) y la historia de la relación entre la persona emisora y la receptora. Puede resultar difícil interpretar mensajes verbales cuando no se conoce que existe bajo la parte visible del *iceberg*.

1.3 Barreras de la comunicación

Durante el proceso de comunicación pueden presentarse diversos obstáculos que dificultan una comunicación asertiva a los cuales se les denomina barreras de la comunicación y se clasifican en.

- ✓ Barreras personales o psicológicas: Estas se producen cuando se emite un juicio sobre una persona.
- ✓ Barreras físicas: Son las interferencias que se producen en el ambiente de la comunicación y que se pueden evitar fácilmente: Ruidos o murmullos, que no permiten escuchar al emisor, interferencias radiofónicas o telefónicas, el corte de línea telefónica cuando se navega por Internet e incluso una iluminación deficiente o inadecuada pueden impedir la comprensión del mensaje por el receptor.
- ✓ Barreras semánticas: Surgen en la comunicación debido a una incorrecta interpretación de los signos del código, por ejemplo hablar en un idioma que no se domina o emplear una terminología muy técnica que se desconoce.
- ✓ Barreras Fisiológicas: Estas barreras se presentan en el emisor y el receptor cuando existe alguna limitación parcial o total en los órganos que participan en el proceso fisiológico de la comunicación. (Ojos, labio, oído).

Queda claro que una barrera no es un obstáculo imposible para comunicarse con las personas, ésta es solo un paso que impide la solución para poder entablar una comunicación asertiva. Existen tres formas de superar las barreras de la comunicación: ambientales, verbales y un mensaje no adecuado al nivel de comprensión del receptor. Ya que el conocimiento o un panorama del receptor van unidos al proceso de maduración cognoscitiva del individuo; por lo tanto se debe adecuar el mensaje a las características del receptor, para conseguir una comunicación eficaz.

2. Asertividad

Cuando los seres humanos se comunican entre sí, tienden a formar relaciones sociales, las cuales son parte de la vida cotidiana del individuo y pueden llevar a cierta exigencia y demandas sociales donde la comunicación crea expectativas y diferencias dentro de los individuos. Y es ahí donde precisamente cada individuo debe analizar el contenido de esas demandas y verificar si dentro de sus posibilidades está dar una respuesta afirmativa o negativa. En muchas ocasiones las

personas se ven presionadas o influenciadas por los demás y terminan actuando contra sus principios.

Para alcanzar una comunicación adecuada que permita establecer vínculos satisfactorios y efectivos, el camino más adecuado es aprender a expresar ideas con asertividad. La asertividad es una forma de comunicación basada en el respeto por uno mismo y por los demás. Implica poder expresar de manera clara, directa y honesta aquello que se considera justo para nosotros y que obedece a lo que se siente y se desea realmente. (Fensterheim 1976: p 510)

Existen algunos factores observables que indican si un individuo se encuentra frente a una comunicación asertiva, tímida o agresiva. Estos son, entre otros: contacto visual, expresión de los sentimientos, resentimientos o expectativas, estilo sereno y firme, temática puntual, solicitud de respuesta y aceptación de las consecuencias ante lo expresado. La comunicación asertiva no envía dobles mensajes; expresa desagrado si algo desagrada, así como agrado si es que algo agrada.

2.1 Conceptos básicos

De acuerdo con la Real Academia Española asertivo significa “afirmativo”, indicando que habla respecto de la “afirmación del ser de la persona”. Esta afirmación ratifica la voluntad del individuo con plena voluntad para llevar a cabo sus verdades y creencias conscientes. La individualidad humana, la consciencia de ser, lo que no es negociable y no se quiere ni se puede aceptar. (www.rae.es)

Según la Enciclopedia de la Psicología “asertividad es característica de una persona que expresa con fluidez y sin ansiedad sus opiniones, intereses y emociones de forma correcta y empática, sin negar los de los demás. Las técnicas de entrenamiento en habilidades sociales incluyen también la de la asertividad. Su objetivo es ayudar al individuo que se queja de ser inhibido en sus relaciones interpersonales y de tener dificultades en la comunicación, tanto para expresar como para mantener sus puntos de vista” (2000: p 23)

En el concepto anterior queda claro que la asertividad es una habilidad social que ayuda a tener relaciones interpersonales de forma efectiva y eficiente para que el individuo se mentalice en sus

emociones y necesidades a la hora de comunicarse; se trata de integrar todos sus recursos en el repertorio conductual de forma que él pueda adaptarlos en su entorno.

“Se considera que un individuo es socialmente hábil cuando en una relación interpersonal, lleva a cabo una serie de conductas que expresan sus sentimientos, deseos, opiniones y derechos de un modo adecuado a la situación y respetando las conductas de los demás”. Enciclopedia de la Psicología (2000; p 424)

En sí las relaciones sociales son aquellas en las que el ser humano se ve inmerso por la vida en una existencia social que se basa en la comunicación interpersonal. La capacidad del ser humano para la actividad relacional depende, en gran medida, de su propia habilidad para comunicarse.

2.2 Características de la asertividad

La asertividad es la habilidad personal que permite expresar directamente los propios sentimientos, opiniones y pensamientos defendiendo sus derechos en el momento oportuno de la forma adecuada sin negar ni desconsiderar los sentimientos, opiniones, pensamientos y derechos de los demás. Se considera una característica de la conducta y no de la persona ya que no es universal debe contemplarse en el contexto cultural del individuo, así como en términos de otras variables situacionales. Está basada en la capacidad de un individuo de escoger libremente su acción.

Como estrategia y estilo de comunicación, la asertividad se diferencia y se sitúa en un punto intermedio entre la agresividad y la pasividad. Se define como un comportamiento maduro en el cual la persona no agrede ni se somete a la voluntad de otras personas, sino que expresa sus convicciones y defiende sus derechos dividiéndose en las siguientes características.

Comportamiento externo:

- ✓ Habla fluida sin bloqueos ni muletillas, contacto ocular directo, más no desafiante, relajación corporal, comodidad postural.

- ✓ Expresión de sentimientos positivos y negativos, defensa sin agresión, honestidad, capacidad de hablar de propios gustos e intereses, así como de pedir aclaraciones, decir “no” y saber aceptar errores.

Patrones de pensamiento:

- ✓ Conocen y creen en derechos para sí y para los demás.
- ✓ Sus convicciones son en su mayoría, racionales.

Sentimientos y emociones:

- ✓ Buena autoestima, no se sienten superiores ni inferiores a los demás, satisfacción en las relaciones, respeto por sí mismo.
- ✓ Sensación de control emocional.

Consecuencias:

- ✓ Frenarán en el momento preciso a la persona que los ataque.
- ✓ Aclaran situaciones equivocadas.
- ✓ Los demás se sienten respetados y valorados.
- ✓ La persona asertiva suele ser considerada buena pero no tonta.

2.3 Tabla de derechos asertivos

La tabla de derechos asertivos son derechos que todas las personas poseen, pero que muchas veces no las conocen o simplemente las olvidan a costa de su autoestima. Estos derechos sirven para valorar la individualidad en un entorno social de cada persona.

A ser tratados con respeto y dignidad.
A equivocarnos y ser responsables de nuestros errores.
A tener nuestras propias opiniones y valores.
A tener nuestras propias necesidades, y que sean tan importantes como las de los demás.
A experimentar y expresar los propios sentimientos, así como a ser sus únicos jueces.

A cambiar de opinión, idea o línea de acción.
A protestar cuando se nos trata injustamente.
A intentar cambiar lo que no nos satisface.
A detenernos y pensar antes de actuar.
A pedir lo que queremos.
A hacer menos de lo que humanamente somos capaces de hacer.
A ser independientes.
A decidir qué hacer con nuestro propio cuerpo, tiempo y propiedad.
A sentir y expresar el dolor.
A ignorar los consejos.
A rechazar peticiones sin sentirnos culpables o egoístas.
A estar solos aún cuando deseen nuestra compañía.
A no justificarse ante los demás.
A no responsabilizarse de los problemas de otros.
A no anticiparse a las necesidades y deseos de los demás.
A no estar pendiente de la buena voluntad de los demás.
A elegir entre responder o no hacerlo.
A hablar sobre el problema con la persona involucrada y aclararlo, en casos límite en que los derechos de cada uno no están del todo claros.
A hacer cualquier cosa mientras no violes los derechos de otra persona.

(www.psicologia-online.com/colaboradores/jc_vicente/derechos.htm)

2.4 Comunicación asertiva

La comunicación es fundamental para mejorar la calidad de vida, expresar emociones, ideas o solucionar problemas.

Cuando una persona no cuenta con habilidades para comunicarse, se puede sentir frustrada, aislada, poco valiosa, lo que puede propiciar que tenga menos posibilidades de recibir ayuda o de integrarse a un grupo.

Es importante que los adolescentes aprendan a comunicarse de manera efectiva con sus iguales, pero también con los adultos. Así mismo los maestros y padres de familia también requieren tener una comunicación asertiva con los adolescentes.

Es importante entender la comunicación asertiva como una herramienta que permite el conocimiento entre las personas, mejora y fortalece las relaciones entre padres e hijos, docentes y estudiantes, y sensibiliza hacia las diferencias individuales de personas y grupos.

3. Adolescencia

La palabra adolescencia viene del verbo latino *adolescere*, que significa crecer o llegar a la madurez, (Gollinko, 1984). La adolescencia es una etapa de transición entre la niñez y la vida adulta por la cual deben pasar los individuos antes de que puedan tomar su lugar como mayores. Esta transición es complicada (Hammer y Vaglum, 1990) y el tiempo que toma pasar por esta etapa es variable pero al final la mayoría de los adolescentes completan la travesía.

Anna Freud caracterizó la adolescencia como un período de conflicto interno, desequilibrio psíquico y conducta errática. El desequilibrio es causado por el incremento de las pulsiones instintivas en el momento en que tiene lugar la maduración sexual. El incremento en el ello (parte primitiva, desorganizada e innata de la personalidad) presenta un reto directo al yo y al superyó, que buscara reducir la expresión del ello. El equilibrio psíquico se restablece sólo cuando se ha resuelto el conflicto ello-yo-superyó. El yo (representa los pensamientos morales y éticos recibidos de la cultura) emplea mecanismo de defensa para protegerse, pero su uso excesivo puede ser nocivo para el individuo. (1940; p 597)

3.1 Desarrollo cognoscitivo

De acuerdo a las etapas que Piaget describe, se analiza la de las operaciones formales que comprende de los once años en adelante. Durante esta etapa del desarrollo, el pensamiento de los adolescentes empieza a diferir radicalmente del de los niños; son capaces de utilizar la lógica propositiva; en las operaciones formales pueden razonar, sistematizar sus ideas y construir teorías. Más aun pueden probar esas teorías de manera científica y lógica, considerando variables y son capaces de descubrir científicamente la verdad.

De acuerdo con Piaget, el pensamiento formal tiene cuatro aspectos importantes: la introspección que es reflexionar acerca del pensamiento; el pensamiento abstracto que significa pasar de lo que es real a lo que es posible; el pensamiento lógico que es ser capaz de considerar todos los hechos e ideas importantes y llegar a conclusiones correctas, como la capacidad para determinar la causa y efecto; y el razonamiento hipotético que significa formar hipótesis y examinar la evidencia al respecto, considerando numerosas variables. Sin embargo, los cambios progresivos en la estructura del pensamiento pueden ir más allá del nivel de las operaciones formales, por lo que es posible diferenciar una quinta etapa del desarrollo, la cual ha sido denominada etapa de identificación de problemas que representa la capacidad para descubrir problemas que todavía no están delineados, describirlos o generar preguntas generales a partir de problemas mal definidos.

3.1.1 Aspectos de la maduración cognoscitiva

Los adolescentes no sólo se ven diferentes de los niños, sino que también piensan distinto. Su velocidad de procesamiento de la información sigue aumentando, aunque no de manera tan evidente como en la niñez intermedia (Kail, 1991, 1997). Por primera vez son capaces de razonar en forma abstracta y de tener pensamientos idealistas.

Según Piaget, los jóvenes entran al nivel más alto del desarrollo cognoscitivo “operaciones formales” cuando alcanzan la capacidad para el pensamiento abstracto. Este desarrollo, que suele ocurrir alrededor de los 12 años, les da una nueva manera de manipular la información. Ya no están limitados al pensamiento en aquí y ahora, sino que pueden pensar en términos de lo que podría ser verdad, no solo en términos de lo que es verdad. Pueden imaginar posibilidades, demostrar hipótesis y formular teorías. (1972; p 648)

Tomando en cuenta lo anterior hay que recordar que el adolescente alcanzará el nivel cognitivo, dependiendo de varios factores como la estimulación, el desarrollo cerebral, y su entorno. Por lo que puede ser que haya personas que lo alcancen antes (10 u 11 años) y otros que jamás lo logren, además con la madurez y experiencia del adolescente que con el tiempo va adquiriendo mejorará su raciocinio, abstracción y todas las características de esta etapa.

3.1.2 Aspectos de maduración en el pensamiento del adolescente

Los adolescentes pueden resolver problemas complejos y tener la visión de sociedades ideales. En ocasiones, como lo puede aseverar cualquier padre o adolescente, el pensamiento de este parece inmaduro. Con base en el trabajo clínico con adolescentes, el psicólogo David Elkind (1984) describió comportamientos y actitudes típicos que pueden surgir de las aventuras no experimentadas por los jóvenes en el pensamiento abstracto.

- ✓ Encontrar fallas en las figuras de autoridad: los adolescentes entienden que los adultos que una vez adoraron se quedan cortos para sus ideales y se sienten impulsados a decirlo en voz alta y con frecuencia.
- ✓ Tendencia a discutir: con frecuencia, los adolescentes discuten más a medida que practican sus nuevas habilidades para explorar los matices de un problema y construir un caso desde su punto de vista.
- ✓ Indecisión: debido a que ahora los adolescentes son más conscientes de cuantas opciones les ofrece la vida, muchos jóvenes tienen problemas para estructurar sus mentes, inclusive acerca de temas tan simples como ir al centro comercial con un amigo o ir a la biblioteca para hacer la tarea escolar.
- ✓ Hipocresía aparente: a menudo, los adolescentes jóvenes no reconocen la diferencia entre expresar un ideal y vivir para el.
- ✓ Autoconciencia: con frecuencia, los adolescentes suponen que los demás están pensando lo mismo que ellos piensan.
- ✓ Su posición de invulnerabilidad: Elkind utiliza el término “mito personal” para denotar una creencia de los adolescentes en que ellos son especiales, que sus experiencias son únicas y que no están sujetos a las reglas que gobiernan al resto del mundo.

Sin negar que hay un proceso de maduración, es importante enfatizar los potenciales de desarrollo de la identidad y los nuevos recursos que va adquiriendo el adolescente en su maduración que le permite un importante desarrollo intelectual al nivel de abstracción y

procesamiento del pensamiento abstracto para pensar y actuar como un adulto responsable y saludable.

3.2 Desarrollo psicosocial en la adolescencia

La adolescencia es una época de oportunidades y riesgos. Los adolescentes se encuentran en el umbral del amor, de la vida de trabajo y de la participación en la sociedad de los adultos sin embargo, la adolescencia también es un tiempo en que algunos jóvenes se comprometen en conductas que cierran sus opciones y limitan sus posibilidades.

En la actualidad la investigación se concentra cada vez mas en encontrar la forma de ayudar a los jóvenes cuyos ambientes no son óptimos para evitar los riesgos que les impiden desarrollar su potencial en la comunicación. Es importante considerar como afectan algunos factores tales como: aspectos cognoscitivos, psicosociales, de búsqueda de la identidad su individualidad en las relaciones con los padres, hermanos y pares en la comunicación.

3.2.1 Búsqueda de identidad

De acuerdo con Erikson (1959), la principal tarea psicosocial de la adolescencia es el logro de la identidad, ya que ésta tiene muchos componentes; características sexuales, sociales, físicas, psicológicas, morales, ideológicas y vocacionales que componen al yo en su totalidad. De esta manera, los individuos pueden ser identificados por sus características físicas, apariencia y figura; por su sexo biológico y representación de los roles de género; por sus habilidades en la interacción social y la pertenencia a grupos por su elección de carrera y logro académico; por su afiliación religiosa, moral valores y filosofía; por su identidad étnica, por sus características de personalidad, ajuste psicológico y salud mental. La identidad personal e individual: no es solo el yo si no también, social y colectivamente el nosotros dentro de grupos y de la sociedad (Hoare, 1991).

3.2.2 Estatus de identidad

Se sugieren cuatro niveles en la formación de la identidad según Erikson (1968) que son modelos del manejo del tema de la identidad, característicos del final de la adolescencia. El nivel alcanzado es determinado por el hecho de si se establecen compromisos y de si ha existido un período de exploración y toma de decisiones.

Los cuatro niveles en la formación de la identidad son los siguientes.

- a) El logro de la identidad es el nivel más avanzado del desarrollo en este caso, el individuo ha pasado por un período de exploración de alternativas y ha hecho compromisos bien definidos.
- b) El logro de la identidad es precedido por un nivel de moratoria durante el cual la persona se dedica a la exploración y los compromisos se forman solo vagamente. La palabra moratoria significa un tiempo de demora concedido por alguien que no está listo para tomar una decisión o asumir una obligación.
- c) La adolescencia es una época en la que se exploran alternativas antes de que se pueda hacer compromisos. La exclusión se refiere al individuo que no ha pasado por la exploración (o que lo ha hecho muy poco) y permanece firmemente comprometido con los valores formados en la niñez. Los sujetos excluidos no han experimentado una crisis, pero han hecho compromisos con ocupaciones e ideologías que no son resultado de su propia búsqueda, sino que les han sido preparados y entregado, frecuentemente por los padres.
- d) La menos avanzada de las etapas es la difusión de la identidad, compuesta por personas que no se han comprometido con ninguna dirección que defina su vida. Las personas con identidad difusa no han experimentado una crisis, ni han hecho compromiso alguno con una religión, filosofía, política, rol, ocupación. La difusión es la condición de identidad menos sofisticada del desarrollo y suele ser una característica normal del inicio de la adolescencia.

4. Distintas formas de comunicación

Todos los días los seres humanos se enfrentan con una serie de situaciones que requieren respuestas inmediatas y adecuadas; sin embargo, no siempre se responde de la mejor forma. A veces se dan respuestas que suponen el uso de gestos y palabras que se consideran menos eficaces desde el punto de vista de la comunicación asertiva. Conviene recordar que muchas actitudes y comportamientos están influidos por la posición existencial dominante, es decir según su estado de ánimo.

También en el nivel de las actitudes de comunicación se puede oscilar entre cuatro papeles diferentes: *agresivo, pasivo, manipular y asertivo*. Como dice M. J Chalvin (1994), la diferencia entre las personas está en la frecuencia de utilización de uno de los papeles en comparación con los otros tres.

4.1 Pasivo

- ✓ Estas personas suelen caracterizarse por tener un tono de voz bajo e inseguro y evitar el contacto visual con los demás.
- ✓ Es la persona que hace todo lo que le dicen sin importarle lo que él piensa o siente.
- ✓ Toma sus decisiones por impulsos o por miedo a la opinión de los demás.
- ✓ No es capaz de defender sus derechos.
- ✓ Se siente incapaz de resolver los problemas.
- ✓ Se siente inferior en las relaciones con otras personas. Los demás le manipulan.
- ✓ No defiende sus opiniones ni sentimientos y deja que los demás le pasen por encima o le ignoren, por lo que se siente desgraciado.

4.2 Agresivo

- ✓ Se caracteriza por tener un tono de voz alto, movimientos rápidos y bruscos, mirada fija y agresiva.
- ✓ Usa la pelea, las acusaciones o las amenazas.
- ✓ Siempre intenta imponer sus decisiones y derechos, sin importarle los demás.
- ✓ Actúa haciendo que los demás se sientan inferiores. Le gusta manipular y controlar a las personas de su alrededor.
- ✓ No es capaz de expresar abiertamente sus sentimientos de una forma que no sea agresiva ya que lo considera un síntoma de debilidad.

4.3 Manipulador

- ✓ El manipulador manipula porque no puede hacer otra cosa. Para él se trata de un sistema de defensa con frecuencia inconsciente.
- ✓ Traslada su responsabilidad a los demás o se desentiende de sus propias responsabilidades.
- ✓ No comunica claramente sus demandas, necesidades, sentimientos y opiniones.
- ✓ Responde muy a menudo de forma confusa.
- ✓ Cambia de opinión, de comportamiento y de sentimientos según las personas o las situaciones.
- ✓ Hace creer a los demás que tienen que ser perfectos, que no deben cambiar nunca de opinión, que deben saberlo todo y responder inmediatamente a las demandas y preguntas.
- ✓ Pone en duda las cualidades, la competencia y la personalidad de los demás; critica sin parecer que lo hace, desvaloriza y juzga.
- ✓ Sabe hacerse la víctima para que se le compadezca (enfermedad exagerada, entorno "difícil", sobrecarga de trabajo).
- ✓ No soporta la crítica y niega la evidencia.
- ✓ No tiene en cuenta los derechos, las necesidades y los deseos de los demás.
- ✓ Su discurso parece lógico o coherente, cuando sus actitudes, sus actos o su forma de vivir responden al esquema opuesto.

4.4 Asertivo

- ✓ Una persona asertiva es capaz de decir "no" sin que se sienta culpable.
- ✓ No se comporta agresivamente, sabe dialogar y encarar las situaciones del día a día.
- ✓ No huye evitando situaciones conflictivas, sabe manejarse en ellas.
- ✓ Acepta que es un ser imperfecto y por tanto capaz de cometer errores. Ello no incide negativamente en su autoestima.
- ✓ No se siente obligado a buscar excusas sobre la actitud elegida ante una situación.
- ✓ No deja influenciar el concepto que tiene de sí mismo por los juicios que puedan emitir otros sobre su persona.
- ✓ Es aquella persona que se muestra hábil en las situaciones sociales.

5. Aplicación del análisis transaccional en una comunicación asertiva

El análisis transaccional se define como una terapia que puede ayudar a resolver diversos problemas ligados a las relaciones de uno mismo y con los demás con el fin de alcanzar un equilibrio definido en tres criterios de buena salud psíquica: consciencia, espontaneidad e intimidad.

El análisis transaccional fue creado por el psiquiatra americano Eric Berne en los años 1950. Esta forma de terapia se basa en una teoría de la comunicación y de la personalidad que describe los términos del Estados del Yo.

El análisis transaccional ofrece explicaciones que pueden servir para cambiar la forma de vivir, sobre el hecho que se sigue utilizando estrategias de la vida infantil en la vida de adultos, incluso cuando ello conlleva resultados dolorosos y poco fructíferos.

Para ello, el análisis transaccional utiliza un modelo del Yo en tres partes: los estados del Yo (Padre, Adulto, Niño) y hace hincapié en los fenómenos intrapsíquicos e interrelacionales. Analiza sobre todo los disfuncionamientos de la comunicación.

El análisis transaccional propone la observación y el análisis de los comportamientos humanos que ofrecen elementos para conocerse mejor y comunicarse mejor con los demás.

5.1 Teoría de la comunicación según el análisis transaccional

Según Berne, las personas tienen *tres hambres básicas principales*: de estímulos, de reconocimiento y de estructura. Para mantener su bienestar los niños requieren estimulación sensorial, tal como mostró Spitz en 1945, tras investigaciones con niños expusieron los estudios sobre privación sensorial, efectuados en la década de los 60. Además se comprobó que los niños necesitan que se les reconozca, “una versión adulta de la necesidad del niño de ser tocado, en la

cual el “toque verbal” reemplaza al toque físico”. Y también precisan estructurar el espacio físico, organizar el ámbito social y programar su tiempo.

Las *hambres* de estimulación sensorial y de reconocimiento se atienden con estímulos táctiles o sociales que en inglés reciben el nombre de *strokes* y en español *caricias*.

Una caricia es una unidad de reconocimiento, su esencia es que hacen que la persona se sienta viva y que los demás reconozcan su existencia, sea porque la elogian sinceramente (caricias positivas), o la adulen para manipularla (caricias falsas positivas), o la rechacen (caricias negativas). En este último caso pueden valorarla e incapacitarla (caricias negativas de lástima) o agredirla con gestos, con palabras o con golpes (caricias negativas agresivas). Una persona puede llegar a preferir recibir caricias negativas a estar sin estimulación. Y el reconocimiento, es lo que sucede a algunos adolescentes a quienes sus padres sólo atienden cuando se rebelan ante las decisiones de los mayores.

Existe una interacción social cuando alguien da una respuesta a quien previamente le ha estimulado. Berne denomina transacción al par estímulo-respuesta y se refiere a “Una transacción consistente en un solo estímulo y una sola respuesta, verbal o no verbal, es la unidad de acción social”. “Es llamada transacción porque cada participante gana algo y por eso es por lo que se involucra en ello”.

5.2 Tipos de transacciones

Todo lo que ocurre entre las personas implica una transacción entre sus estados del yo. Cuando una persona envía un mensaje a otra, espera una respuesta determinada. Para ello se distinguen varios tipos de transacciones.

Transacción simple complementaria

Establecida en un solo nivel, están implicados dos estados del yo y uno de los participantes responde desde el estado del yo al que el otro participante ha dirigido el estímulo y hacia el estado del yo que lo ha emitido.

Son las transacciones más sencillas en donde la relación es paralela. Mientras la comunicación se mantiene a este nivel puede proseguir indefinidamente. Berne califica como transacción complementaria aquella que es "apropiada, cabe esperar y sigue el orden natural de las relaciones humanas saludables".

Transacción simple cruzada

También establecida en un solo nivel, un participante responde desde un estado del yo distinto al que el otro ha dirigido el estímulo y hacia un estado del yo distinto al desde el que lo ha emitido.

Ocurre cuando la respuesta al estímulo es inesperada; se activa entonces un estado inapropiado del Yo, se cruzan las líneas de transacción entre las personas y éstas optan por retirarse, alejarse o cambiar de conversación.

Ulterior angular

La persona que emite el estímulo lo hace en un nivel social o manifiesto hacia un cierto tipo de estado del yo y en un nivel psicológico u oculto hacia otro tipo de estado del yo. Quien lo recibe puede responder de modo complementario desde uno u otro de los estados del yo estimulados hacia el estado emisor.

Ulterior doble

Quien estimula, lo hace en el nivel social manifiesto hacia un cierto tipo de estado del yo y en el nivel psicológico u oculto hacia otro tipo de estado del yo. Quien lo recibe también responde en dos niveles, desde los estados del yo estimulados a los estados emisores.

La construcción de la “Posición Existencial”

La posición existencial es el concepto que tiene una persona de sí misma en relación con el concepto o idea que tiene de los demás, a partir de la cual va a constituirse el nivel de autoestima.

Conviene destacar que la posición existencial se construye a través de lo que se recibe del emisor. La personalidad se va moldeando en función de los mensajes que transmite las demás personas.

Una persona aprende que está bien o que está mal, y que el resto está bien o está mal. De aquí se derivan las siguientes posiciones.

- 1) Yo estoy mal/Tu estás bien. Es la posición depresiva, se fija sólo en sus defectos y en las virtudes del resto. Se siente inferior.
- 2) Yo estoy bien/Tú estas mal. Se le llama posición paranoide, necesita encontrar defectos en los demás para sentirse bien, tiene sentimiento de superioridad y cuando algo le sale mal busca culpables.
- 3) Yo estoy bien/Tu estás bien. Es la posición saludable: Yo tengo virtudes y defectos, él o ella tiene virtudes y defectos y a pesar de ello todos están bien. Esta posición tiene un buen nivel de autoestima y no considera a nadie ni superior ni inferior; es una posición muy constructiva que se respeta y respeta a los demás.

Una persona que durante la mayor parte del tiempo se siente bien consigo misma, realizada, equilibrada y saludable, probablemente tenga como posición dominante +/+, pero nadie

principalmente los adolescentes se encuentran en una posición +/+. A lo largo de la vida del ser humano en cada una de las etapas de su desarrollo puede oscilar entre las cuatro posiciones existenciales, según sea el caso.

Por otra parte, a ciertas alturas de la vida, el ser humano pasa por momentos dolorosos, difíciles de superar, en los que existe una mayor probabilidad que aporte posiciones existenciales negativas (por ejemplo: -/- o -/+).

Es por esta razón que se hace importante que cada persona sea capaz de mirar en su interior y descubrir su posición existencial dominante. Si una persona adopta la posición +/+ como dominante en la vida, con relativa facilidad podrá pasar de una posición menos eficaz a otra más eficaz.

Aquí es donde el profesor tiene un papel importante, al poder ayudar a sus alumnos adolescentes a construir una posición de vida positiva. Muchas veces el profesor acaba siendo la única persona que trasmite a los jóvenes un mensaje positivo, de confianza o de estímulo y esto puede ser fundamental para la construcción de una autoestima positiva y en consecuencia una comunicación asertiva en la adolescencia.

No se debe olvidar que el adolescente esta deseoso de estímulos y su desarrollo depende, en gran parte, de las gratificaciones que recibe de su medio social.

El deseo de ser reconocido es tal que muchos adolescentes prefieren recibir una señal de reconocimiento negativo que no recibir nada. La indiferencia acaba siendo el peor enemigo del adolescente.

Corresponde al profesor la tarea de estar atento a estas situaciones y siempre que sea posible, tratar de valorizar los aspectos positivos que demuestre cada alumno.

Actitudes comunicativas ineficaces

A algunas personas se les considera agresivas por su impulsividad en la forma de dirigirse al otro; a otras se les caracteriza como pasivas por su falta de autonomía, espíritu crítico y constantes indecisiones y a otras en fin, como disimuladas porque manipulan al otro tratando de alcanzar sus objetivos.

En las aulas, se encuentra con frecuencia a profesores con características diferentes que adoptan distintos estilos de comunicación, muchas veces en función de las situaciones y de los alumnos que tenga delante. Por otra parte, el profesor se enfrenta a las actitudes de comunicación de sus alumnos adolescentes que también influyen en su forma de interactuar con ellos.

Aunque a estas alturas es incuestionable el valor y la necesidad de la comunicación en cualquier contexto, lo cierto es que, en lo referido al ámbito educativo, en muchas ocasiones no se brinda la libertad necesaria para que la comunicación sea fluida y auténtica. Como bien indica Sánchez-Enciso (2009), se trata de un patrón generalmente muy rígido. Éste está presente a nivel mundial en la relación educativa, como indican diversas investigaciones refiriéndose a él como IRA (Interrogación-Respuesta-Evaluación). Las exigencias formales que a menudo se esperan en las respuestas del alumno, hacen que el aprendiz restrinja su expresión, obteniendo de este modo un intercambio artificial.

Un clima favorable es esencial para que el acto comunicativo se desarrolle con normalidad, sin interferencias y favoreciendo la libre expresión por parte del alumno. Lo que proponen Carretero y Esteve (2006) es formular preguntas abiertas que favorezcan la reflexión y el razonamiento, huyendo de esa comunicación limitada a las preguntas del profesor y a las respuestas que éste espera del alumno.

Evidentemente, esta interacción verbal flexible no surgirá si no está en armonía con la comunicación no verbal de ambos interlocutores (profesor-alumno). Es tarea del profesor gestionar adecuadamente todos sus mensajes no verbales para reforzar su discurso y de este

modo, propiciar un acercamiento adecuado en la interacción con el alumno. La sonrisa, la inclinación hacia delante, el contacto visual y el tono de voz son comportamientos que hacen que el profesor parezca más cercano a los estudiantes (Eadie, 1996).

Las pautas de interacción, señaladas con anterioridad, pueden verse afectadas por las actitudes comunicativas que adopten ambos interlocutores. Vieira (2007) diferencia cuatro actitudes: agresiva, pasiva, manipulativa y asertiva. Hablando en términos de comunicación efectiva, las tres primeras resultarían ineficaces puesto que anulan algunos de los elementos imprescindibles de la comunicación, aunque no sea de forma consciente. Vieira (2007) describe las manifestaciones tanto verbales como no verbales propias de cada una de estas actitudes.

Un análisis de los intercambios comunicativos en el aula permite descubrir aquellas actitudes ineficaces que pueden originar conflictividad en el marco al que nos referimos. Frente a estas actitudes, lo ideal es adoptar una posición asertiva y empática en las relaciones bidireccionales de comunicación que pueden darse. El papel del mediador (profesor o alumno) tiene una importancia decisiva a la hora de disipar los posibles conflictos, sacando partido de estas situaciones.

6. Los nuevos adolescentes: su comunicación

Los nuevos adolescentes actuales son la generación más informada que jamás ha existido, son técnicamente los “hijos de Internet”, es decir; aquellos que pueden acceder a una información ilimitada, a un coste económico gratuito (lo pagan los padres). Internet para ellos es esencialmente una forma más de ocio (como en su día lo fue la televisión).

Los nuevos adolescentes ya no son invisibles como en las generaciones anteriores, sino que se convertirán en ciudadanos a tener en cuenta y a la vez los fundadores de una nación digital, no les gusta pasar demasiado tiempo en casa y cuando lo hacen pasan la mayor parte del tiempo en su habitación; las habitaciones se han transformado: disponen de móviles, televisión, videos, audio, teléfono pero lo más importante Internet.

Estas habitaciones privadas se han transformado en verdaderos apartamentos de alquiler gratuito dentro de la casa familiar donde generan un nuevo estilo de vida familiar y por supuesto una escasa comunicación, ésta situación da como resultado hijos cada vez más próximos con el mundo lejano y más distante de sus propios padres.

En general, la vida del nuevo adolescente guatemalteco de la clase media se desarrolla en un contexto social en el que la oferta excede a la demanda. Por lo tanto, la cultura del esfuerzo no es necesaria para él, porque ha aprendido que tiene derecho a tener sin necesidad de esforzarse.

Llegar a la edad adulta desde la cultura de esfuerzo y dedicación ha sido para los padres de estos adolescentes una necesidad individual de supervivencia; casi el único método posible para lograr la madurez y por lo tanto su propia independencia personal, económica y social. Pero resulta que con sus hijos adolescentes ésta cultura simplemente ya no les es tan necesaria. Por lo tanto es perfectamente sustituible por una cultura basada en el ocio y que en otros da como resultado adolescentes más exigentes e intolerantes, sobre todo en su entorno inmediato, como lo es la familia y su entorno escolar. Adolescentes con poca inteligencia emocional, vulnerables a vicios, y dificultad para comunicar sus sentimientos.

6.1 Comunicación asertiva en la familia

Se considera que la comunicación es un factor de mucha importancia en todos los ámbitos de la sociedad y en la familia, ya que juega un papel primordial para lograr la armonía y unidad, la mayoría de problemas del día a día de la convivencia familiar se resolvería si se hiciera un esfuerzo por tener una comunicación asertiva con los hijos adolescentes.

En las familias de los adolescentes guatemaltecos, mayoritariamente el padre y la madre trabajan. Son familias con pocos hijos. Y también son hogares desintegrados. Éstas familias disfrutaban de cierto nivel de bienestar y a la vez de un determinado sentimiento de culpa por parte de los padres por pasar más tiempo en el trabajo que el que querrían dedicar a sus hijos adolescentes.

La familia es la primera escuela donde se aprende a comunicarse. La forma en que se realice determinará la comunicación con los demás.

Una de las tantas áreas en que los padres no están formados, es en la capacidad de comunicarse eficientemente y en forma asertiva con sus hijos adolescentes. El poder de la comunicación en la convivencia de los seres humanos, como herramienta que transmite ideas, sentimientos, alegría, frustraciones, deseos o la simple satisfacción de una necesidad, es fundamental.

Si la capacidad comunicativa es esencial para relacionarse con amigos, compañeros de trabajo o conocidos, imagine que importante resulta ser para conocer y relacionarse con los adolescentes.

Por ser el período de la pubertad y la adolescencia una época de cambios conductuales, hormonales y afectivos que generalmente sorprenden a padres e hijos, la capacidad de comunicación es esencial.

El desarrollo de las cuatro habilidades comunicativas básicas: hablar, escuchar, leer y escribir, es de carácter espontáneo y natural en la mayoría de los seres humanos. Los mecanismos o la dinámica de comunicación entre las personas son aprendidos y por consiguiente modificables.

La dinámica de comunicación de las personas en el núcleo familiar puede desarrollar diferentes estilos. En algunos casos los mensajes verbales, los gestos y las expresiones que se utilizan para comunicarse pueden ser consistentes, asertivos, autoritarios, agresivos, inhibidos o indiferentes.

6.2 Lo que los padres deben saber sobre sus hijos adolescentes

La adolescencia es un momento de crisis. Hay muchos aspectos para simbolizar en cada singularidad y la necesidad de articular nuevos lazos en los vínculos familiares. ¿Cómo dar lugar a esta nueva etapa en medio de las exigencias de la vida cotidiana de los padres e hijos?.

Los adolescentes atraviesan por importantes cambios: corporales, psíquicos y sociales. Esto les exige un nivel de elaboración que siempre va por detrás de ellos. Por otro lado, los padres deben repensar la relación con sus hijos que ya no son niños pero tampoco adultos.

6.3 Importancia de la comunicación en el hogar

La comunicación se dificulta porque muchos adultos se quedan con lo que los adolescentes aparentan. Así es como ven seres intolerantes, "que se la saben todas", desinteresados por compartir espacios familiares, sin afecto y carentes de cualquier interés por escuchar la palabra de sus progenitores.

Los padres, demandados por la vida cotidiana, el trabajo, los problemas económicos, la pareja, los otros hijos, etc. ven allí donde antes había un niño dulce, gracioso y afectuoso, un "*monstruo*" que los odia, los desvaloriza y ya no los necesita; alguien que no puede parar de responder con gritos, bromas y gestos desagradables.

Esta imagen debe ser superada. Tendrán que acercarse a ellos y acompañarlos; saber qué sienten y cómo están, orientarlos ya que de esta manera la comunicación que el adolescente manifieste en su entorno escolar será eficaz y asertiva.

6.4 Compartir para comprendernos

Fomentar la comunicación en esta etapa, no es sentarlos a hablar o interrogarlos, tampoco se trata de revisarles sus pertenencias en un intento desesperado de saber en qué andan.

Es necesario generar espacios en común, en donde el diálogo aparezca espontáneamente. Espacios simples, como "*hacer nada juntos*", hasta actividades más programadas como un viaje un fin de semana. Lo importante es que la charla surja en un ambiente distendido y aparezcan las ganas de compartir desde el interés amoroso.

La relación entre padres e hijos adolescentes es un equilibrio entre límites, contención y la promoción de un lugar para el despliegue de la singularidad de cada uno.

Los adolescentes están en una etapa complicada, en donde no son chicos pero tampoco son adultos, por lo que a menudo están en una posición donde quieren ser tratados como adultos pero no quieren tomar la responsabilidad que ello trae consigo.

6.5 La comunicación asertiva y sus consecuencias en la relación: profesor – alumno

La comunicación asertiva entre el profesor y el alumno es esencial cuando surge algún problema o cuando se requiere intercambiar información o concepciones de la realidad o cuando se desea dar algo de sí. La comunicación es más que el maestro habla, el alumno oye. Es más que el simple intercambio de palabras entre personas. Es lo anterior y la manera de expresar, la forma de dirigir el mensaje, el cual tiene dos significados, el directo dado por las palabras y el metacomunicativo, dado por la relación simbólica que se establece entre maestro y alumno.

En todas las interacciones se envía y se recibe un mensaje. Algunas veces, los maestros creen que sólo mandan un mensaje, pero su voz, las posiciones de su cuerpo, las palabras que usan y los gestos expresan diferentes mensajes. El mensaje de doble significado es la metacomunicación.

Los estudiantes pueden oír la metacomunicación y responder sin pensar. A veces el estudiante o el maestro responden con agresividad, cinismo, burla, etcétera, cuando el maestro o los compañeros hacen comentarios. No siente de donde viene la agresividad pero responde de manera inmediata a ella.

El primer principio de la comunicación es que las personas responden a lo que ellas pensaron que se dijo o se refirieron y no necesariamente al mensaje que quiso dar el interlocutor. Por eso, el primer paso para comunicarse con los estudiantes es escuchar realmente lo que dicen. Escuchar bien requiere atención, estar receptivo, perceptivo y sensible para captar los sentimientos que subyacen en las palabras del estudiante. Asimismo, los alumnos deben estar atentos a lo que el maestro dice y pedir aclaración de conceptos, actitudes, formas de expresar en el sentido de entenderse y convivir.

Según R. Arends (1995, p.201), con el fin de conseguir un control eficaz del aula, el profesor debe seguir dos principios básicos:

- ✓ Mostrar seguridad en sí mismo.
- ✓ Ejercer influencia.

Una persona que demuestra confianza en sí misma transmite seguridad, habla con convicción, cree en sí misma, en sus ideas, sabe decidir y no se intimida ante situaciones difíciles. El profesor que se siente seguro tiene la capacidad de transmitir seguridad a sus alumnos, es decir, tiene la capacidad de tranquilizar al grupo o curso.

El segundo aspecto está relacionado con el ejercicio de la influencia interpersonal. La influencia del profesor sólo debe utilizarse para alcanzar objetivos escolares y sociales positivos y nunca con la finalidad de dominación personal, ya que en caso contrario se estaría hablando de manipulación.

Estos dos principios son también la base de la actitud asertiva. Un profesor que sepa responder asertivamente al comportamiento inadecuado de un alumno puede sacar una ventaja inmensa en el plano de las relaciones interpersonales.

Aunque no hay recetas, dependiendo del modo de actuar de cada adolescente, la actitud asertiva es indudablemente la que presenta mayor probabilidad de permitir unas relaciones interpersonales satisfactorias.

En el libro *Aprender a enseñar*, Richard Arends habla de un trabajo efectuado por Lee y Marlene Canter sobre la llamada “disciplina asertiva”. El programa desarrollado por los Canter parte de la base de que “los profesores deben responder al comportamiento inadecuado de los alumnos adolescentes con un estilo asertivo, en vez de responder pasivamente o de forma hostil” (1995, p206).

El profesor pasivo transmite a los alumnos el mensaje de que no es capaz de utilizar su influencia interpersonal, mientras que el profesor agresivo abusa de esa influencia y en la mayoría de las ocasiones, adopta comportamientos de amenaza y de culpabilidad.

La utilización de una actitud asertiva en el aula aporta más ventajas a la relación, dado que el profesor responde al comportamiento inadecuado con firmeza y confianza.

7. La mediación pedagógica como opción para la comunicación asertiva

El docente mediador es un docente que asume en todo momento su completa responsabilidad en la labor educativa. De acuerdo a su ética profesional, integrándose eficientemente en la formación integral de sus estudiantes, sabiendo que ningún aspecto formativo le es ajeno “El pensamiento del profesor y las actitudes que lo manifiesta son factores básicos que facilitan o bloquean el aprendizaje global de los alumnos (ESO II, p. 457).

“La interacción entre el profesor y los alumnos entre sí en el aula es la situación comunicativa más real de todas” (ESO II, p. 521) en función a lo anterior el docente debe reconocer que es él o ella quien guía y gradúa el proceso. Lo guía porque conoce mejor que los alumnos la temática a trabajar; y lo gradúa, porque conoce lo que sus alumnos saben y pueden relacionar de alguna manera con los nuevos contenidos de aprendizaje.

La mediación es una forma de interacción que abarca todos los ámbitos de la vida de los educandos. Los mediadores son todas las personas que organizan con intencionalidad su interacción y dan significados a los estímulos que recibe el educando.

Al escoger estrategias, estructurar información, seleccionar estímulos, un docente actúa como mediador pero también el transmitir valores, conectar vivencias, elementos, ir mas allá de las necesidades inmediatas, trascender el presente de los adolescentes es también mediación pedagógica, ya que mediar es un fenómeno vital que no se da solamente en el centro escolar, es una realidad en la vida y principalmente en el hogar.

7.1 Disciplina asertiva dentro del salón de clases con los adolescentes

Anteriormente hablar de disciplina suponía encerrarla en un marco de ideas, que a su vez, presumían actitudes, valores e incluso normas morales pero actualmente al hablar de disciplina escolar no se pueden olvidar virtudes como urbanidad, esfuerzo, obediencia, constancia (muchas de esta información debe o debería ser inculcada en cada hogar).

La disciplina es el medio, la herramienta con la que debe contar el educador para poder guiar y organizar el aprendizaje y al mismo tiempo es un fin para desarrollar en la persona los valores y actitudes que se deseen. La disciplina es el medio, la herramienta con la que debe contar el educador para poder guiar y organizar el aprendizaje y al mismo tiempo es un fin para desarrollar en la persona los valores y actitudes que se deseen.

La aproximación al concepto de disciplina escolar depende del modelo que se tenga del ser humano; en sentido general, disciplina es la observación de las leyes y ordenamientos de cualquier profesión o institución. Efectivamente, cualquier organización que pretende lograr objetivos, tiene que hacer cumplir las normas y la correcta realización de las actividades, dicho de otra manera la disciplina escolar es aquella que se presenta en el entorno escolar.

No se puede comentar de disciplina escolar si no se lleva a los educandos a la ética de valores (familiares, sociales, nacionales y sobre todo con ellos mismos) y reconocer un mundo que también tiene aspectos positivos que los lleve como respuesta a un compromiso lleno de una sana disciplina asertiva emanada desde lo interno.

En una institución educativa, la disciplina puede ser expresada como un comportamiento en el cual el alumno se rige a las leyes del respeto hacia el profesor pero también con y para los compañeros del aula. Cualquier propósito de enseñanza requiere, para ser alcanzado, de la disciplina escolar.

En sentido amplio incluye dos partes: por un lado está vinculada a la convivencia regulada por normas y reforzada por actitudes y hábitos de urbanidad que le dan un valor positivo. Sin disciplina no puede haber una buena comunicación. Por otro lado, la disciplina dada por una correcta y eficiente disposición ordenada de todas las actividades que tienen lugar, principalmente en las aulas y otros espacios del recinto escolar, incluye acciones tales como: el cuidado de las cosas, la puntualidad, el aprovechamiento del tiempo, el estudio individual diario, la realización y control de los deberes u otro tipo de enseñanza indirecta.

La enseñanza bien preparada y ejecutada en un buen clima de relación humana es el más importante adhesivo del orden en la clase. Es difícil poder enseñar cuando no hay una buena comunicación entre el maestro-alumno, ya que si ésta no se da, el lograr el éxito en la enseñanza aprendizaje será muy difícil.

Debe haber atención, respeto, responsabilidad, reconocimiento, intención, compromiso y agrado de recibir la educación y de dar la enseñanza; se adquieren compromisos de ambas partes: el maestro enseña, el alumno aprende.

Según la Enciclopedia de la vida “El hombre es un ser humano por naturaleza educable, y su educación involucra todos los aspectos morales, religiosos valores y principios. El enseñar de manera adecuada, no implica necesariamente, que se este educando, pero si el alumno aprende, se esta enseñando” (tomo 1: p 68).

Conclusiones

La comunicación asertiva con los adolescentes fomenta valores y patrones de conducta que moldean sus actitudes dentro del hogar, las aulas y por supuesto la sociedad, no olvidando que es responsabilidad primordial del adulto la formación y preparación de los jóvenes para incluirlos proactivamente a la sociedad.

Es imprescindible que los adolescentes apliquen y desarrollen bases concretas de una comunicación asertiva para que como docentes y padres de familia se les prepare, guíe y ayude a desarrollar un ambiente emocional afectivo y estable que contribuya al desarrollo armónico de la personalidad.

La influencia que ejerce la comunidad educativa en la comunicación asertiva hace énfasis en el mejoramiento del rol educativo.

Es importante identificar si la preparación académica de un docente, influye en lograr una comunicación asertiva con los adolescentes.

Consideraciones finales

La comunicación asertiva en la adolescencia es fundamental para mejorar la calidad de vida de los seres humanos, expresar las emociones correctamente y las ideas con claridad ayudan a mantener una buena relación familiar, social y por supuesto educativa.

Cuando una persona no cuenta con habilidades para comunicarse, se puede sentir frustrada, aislada, poco valiosa, lo que puede propiciar que tenga menos posibilidades de recibir ayuda o de integrarse a un grupo.

Es importante que los adolescentes aprendan a comunicarse de manera efectiva con sus iguales, pero también con los adultos. Así mismo los maestros y padres de familia también requieren tener una comunicación asertiva con los adolescentes.

Entender la comunicación asertiva como una herramienta que permite el conocimiento entre las personas, que mejora y fortalece las relaciones entre padres e hijos, docentes y estudiantes, ayuda a sensibilizar las diferencias individuales de personas y grupos. Principalmente en el periodo de la pubertad y adolescencia, tomando en cuenta que es una época de cambios conductuales, hormonales y afectivos.

El desarrollo de las cuatro habilidades comunicativas básicas: hablar, escuchar, leer y escribir, es de carácter espontáneo y natural, en la mayoría de los seres humanos. Los mecanismos o la dinámica de comunicación entre las personas son aprendidos y por consiguiente modificables.

Referencias bibliográficas

- Belmonte, T. (2001). *El perfil del Profesor Mediador*. Santillana. p 385.
- Chalvin, D. (1989). *Análisis Transaccional*, (3ª. Ed). Nathan, Paris. P 279-288.
- Enciclopedia de la Psicología (2000). Editorial Oceano Vol 1. p 530.
- Enciclopedia de la vida (1998). Bruguera Mexicana Ediciones, tomo 1. p 350.
- Fensterhein, H. (1976). *No diga sí cuando quiere decir no*. Barcelona Grijalbo. p 511.
- Isach, J. (2008). *Los rebeldes del bienestar, Claves para la comunicación con los nuevos adolescentes*. (2ª. Ed.).Barcelona: Alba. P 287.
- Martinez, B. (2009). *Psicología del Desarrollo para Docentes* - Edit. Pirámide. p 312
- Papalia, D. et al (2001). *Psicología del Desarrollo*. (8ª. Ed.). Colombia: Mc Graw Hill. p 837
- Papalia, D. et al (2001). *Desarrollo Humano*. (9ª. Ed.). Colombia: Mc Graw Hill. P 837
- Toledo, C (1995). *La Comunicación entre padres e hijos y su influencia en la formación de la Identidad del Adolescente*. Tesis Lic. Psicología. Universidad San Carlos de Guatemala. p 71.
- Vieira, E. (2007). *La Comunicación en el Aula*. (4ª. Ed.). Madrid, España: Narcea. 79.
- Piaget, J. (2,001). *La formación de la Inteligencia*. (2ª. Ed.) México. Enrique García González. P 282
- Wolfolk, A. (2006). *Psicología Educativa*. (9ª. Ed.) Edit. Prentice Hall – Mexico. P 704

Citas de Internet

Alvarez, O. (2011). *Estrategias de comunicación para padres con hijos adolescentes*. Tesis. Universidad UADY Merida Yucatan Mexico. Recuperado el 10 agosto 2012 desde <http://www.posgradofeuady.org.mx/wp-content/.../Alvarez-Susy-MOCE-2011.pdf>

Peña, C. (2009). *Una pedagogía Activa y Significativa*. Texto Paralelo. Universidad del Azuay Departamento de Educación Continua, Especialización en Docencia Universitaria. Recuperado el 12 agosto desde <http://www.mediacionpedagogicauda.com/files/>.